

# 「病院薬剤部から見た、がん薬物療法 治療薬の情報提供に関する製薬企業 コールセンターの評価 2011」

## 市場調査レポート



株式会社マーケティングインサイト  
ファーマフォーサイト株式会社  
2011年4月

## 目次

■ 背景・目的・調査概要	2
■ 調査結果の要約	6
■ 対象者情報	10
1. 回答者の勤務施設	11
2. 回答者の属性	12
■ 調査結果	13
3. 所定の問い合わせ内容に対する主な情報入手方法	14
4. がん薬物療法治療薬に対する問い合わせ件数とルート	15
5. がん薬物療法治療薬に関する問い合わせ内容と、回答への満足度	18
6. 製薬企業の回答に対して満足度の低かった項目とその理由	26
7. 製薬企業コールセンターの対応について	28
8. 過去3か月で、問い合わせしたことのある製薬企業と、それらの対応に対する満足度	29
9. 企業対応における全体的な満足度	32
10. 製薬企業の対応における満足度・不満足	34
11. DI室からの問い合わせで総合評価上位の製薬企業	37
12. DI室からの問い合わせ対応で改善を要する製薬企業	39
13. 薬剤部(薬剤師)向けのがん薬物療法治療薬に関する情報サービスへの評価	41
14. がん患者・家族向けのがん薬物療法治療薬リーフレットへの評価	44
15. がん薬物治療薬に関するWEBサイトで高く評価されているもの	48
■ 考察と提言	56
■ 添付資料	64
① 調査票	65
② 自由回答発言集 - 別冊	

## 製薬企業コールセンターの現状と課題

- 製薬企業は、医療施設に対し様々な形態・ルートを使って情報提供活動、プロモーション活動を行っているが、その場合のターゲットは処方医をはじめとする医師が中心となることから、活動の評価も医師によるものが多く実施され、薬剤師からのまとまった評価は少ない。
- 製薬企業の多くは、自社コールセンターへの問い合わせ件数や種類、それへの回答状況については社内データとして概要や詳細を把握できるが、回答内容や応対に対する顧客の満足度合いを把握する術は限られている。単に他社と比較をするだけでなく、具体的な改善ポイントまでを示す包括的な情報は持ち合わせない場合が多い。

## 市場調査の目的

- 今回の調査はリアクティブな情報(問い合わせに対する回答)について、薬剤師に対し提供されるものを中心に行った。その大きな理由は、①窓口が薬剤部DI室として存在していることから情報提供の実態や評価が比較的把握しやすいこと、②企業コールセンター業務として改善の対応行動がとりやすい、ことである。
- 治療領域や薬剤分野によって、求められる情報の種類やニーズが異なることが予想されることから、よりの確な改善行動につなげられるよう、本調査は「がん薬物療法治療薬」に関する情報提供に特化し、この領域における問題点を抽出する。
- 薬剤部に対して企業から届けられているプロアクティブな情報(資材やWeb)への評価に関しても併せてお聞きすることで、現在各企業が費用と人員をかけて行っている取り組みのどこが評価されているのかを薬剤師の視点で明らかにする。
- 調査対象はがん専門薬剤師、がん薬物療法認定薬剤師のいる施設をはじめとするがん治療の専門施設とし、調査結果のサマリーを回答頂いた施設あてにご提供する。

## 市場調査の実施概要

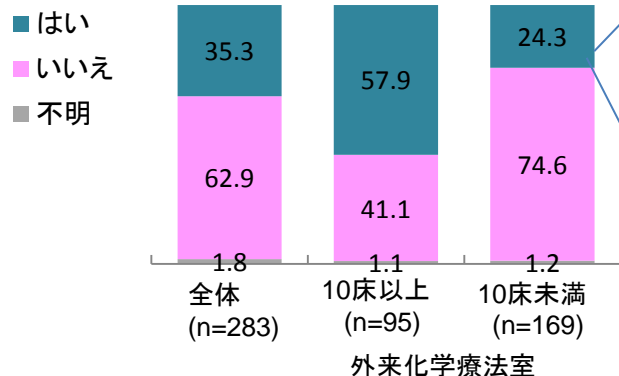
- 調査対象施設
  - がん専門薬剤師(222名:H21年度認定者まで)、がん薬物療法認定薬剤師(835名:H22年度認定者まで)の所属する施設(約590の病医院)、日本がん治療認定機構認定研修施設など合計1,000施設以上に対し調査協力依頼をした。
- 回収サンプル数: 283施設
- 調査方法: 郵送アンケート調査
  - 上記対象施設の薬剤部長宛に調査票と調査依頼状を送付し、可能な限りDI室からの回答をもらうよう依頼した。
- 調査期間
  - 調査票発送: 2月4日
  - 調査票回収期間: 2月初旬~2月末
- 本調査報告書について
  - 本報告書は、上記回答施設の薬剤師283人の回答結果を集計し、まとめたものである。本報告書の他、自由回答形式質問の回答全てをそのまま掲載した別冊「自由回答発言集」がある。
  - 集計は回答者全員による集計に加え、施設のがん治療の外来体制の規模を表す区分けとして、外来化学療法室病床数が比較的多い施設(10床以上)と、比較的小さい施設(10床未満)を基本的な集計軸とし、本報告書では原則としてそれぞれの数字を掲載した。

## 回答者の勤務施設

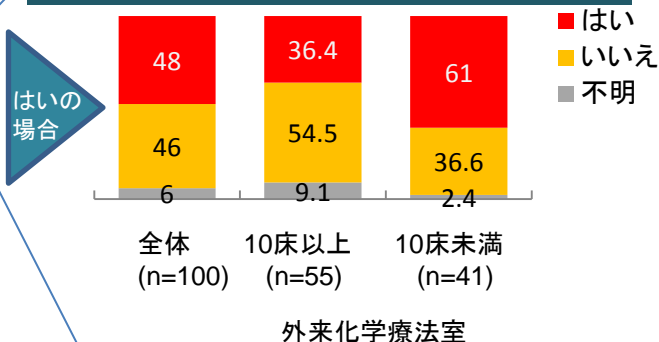
### 調査回答施設の概要

	回答施設数	外来化学療法室の病床数(平均)	がん専門薬剤師、またはがん薬物療法認定薬剤師が回答	回答薬剤師の実務経験年数	地域名	人数
がん診療連携拠点病院	100院	12床	49院	17.3年	北海道	24
					東北	23
					関東	65
					中部	46
					近畿	50
その他	173院	6床	50院	17.6年	中国	23
合計(全体)	283院	8床	99院	17.5年	四国	6
					九州・沖縄	46
					合計	283

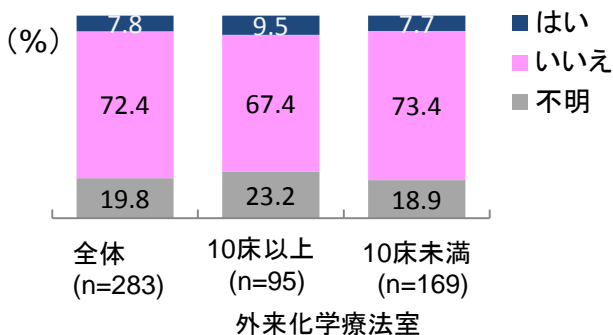
### がん診療連携病院の有無



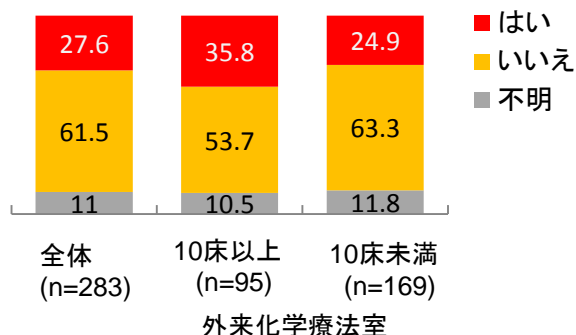
### 都道府県がん診療連携病院の有無



### がん専門薬剤師の資格有無



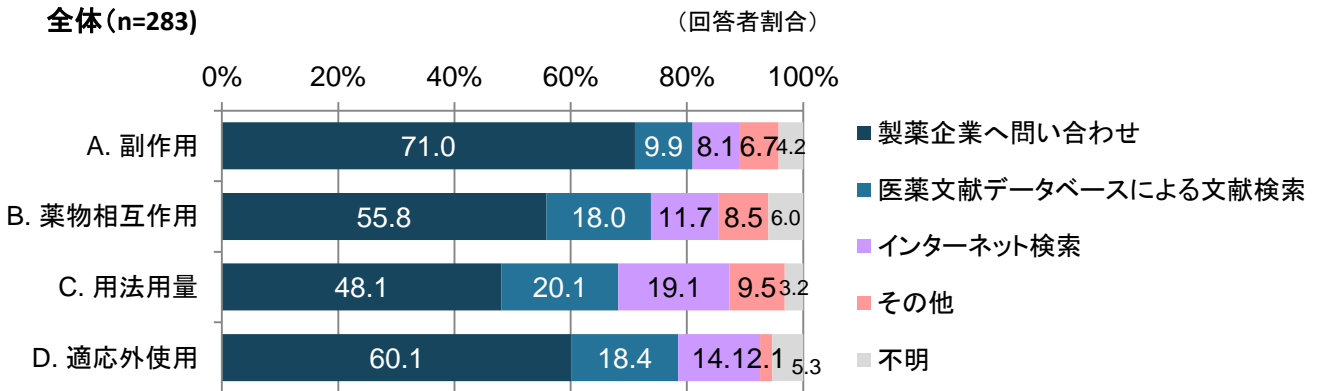
### がん薬物療法認定薬剤師の有無



- 調査回答施設は全国をカバーしており、がん診療連携病院も回答施設の35%を占めた。特に外来化学療法10床以上の施設では連携拠点病院の比率が6割弱と高い。がん診療連携拠点病院の中では約半数が都道府県がん診療連携拠点病院である。
- がん専門薬剤師は回答者の8%弱にとどまる一方、がん薬物療法認定薬剤師は約28%であり、いずれかの資格認定を有する薬剤師は回答者の35%を占めた。

## 所定の問い合わせ内容に対する主な情報入手方法

### 問い合わせ内容別の対応方法



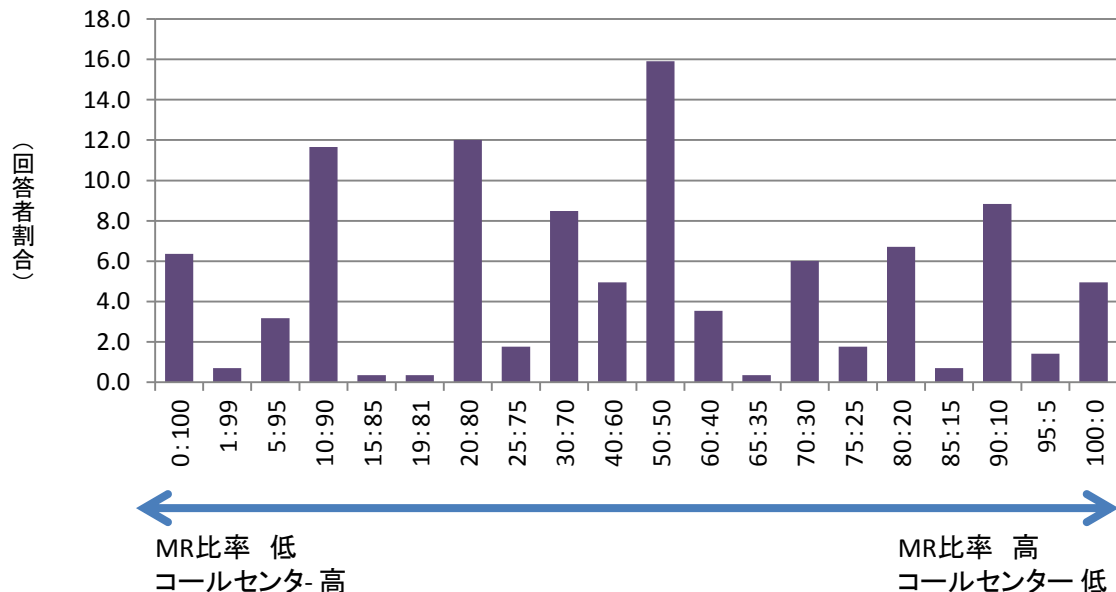
問1) 院内で以下「A～D」のような内容の問い合わせがあった場合、先生方は一般的にどのように対応することが多いですか。各問い合わせ内容について、左側の問い合わせ方法の選択肢から最も多く行われている対応に一つずつ、○をつけてお知らせ下さい。(○はA～Dの各項目につき一つずつ)

院内のがん薬物療法治療薬の使用に関する緊急の問い合わせに対する薬剤師の一般的な対応として、四つの問い合わせ内容(A～D)について、それぞれどのような対応を行うことが多いかを質問した回答を上記にまとめた。

- いずれの問い合わせ内容においても、「製薬企業へ問い合わせ」が最も多い対応法となっているが、特に「副作用」の問い合わせでは製薬企業に問い合わせるといった回答者が7割と多い。一方「用法用量」の問い合わせでは、医薬文献データベースやインターネットなどの検索を含むほかの方法が多いとする回答が半数を占めた。

### 問い合わせルートの分布

全体 (n=283)



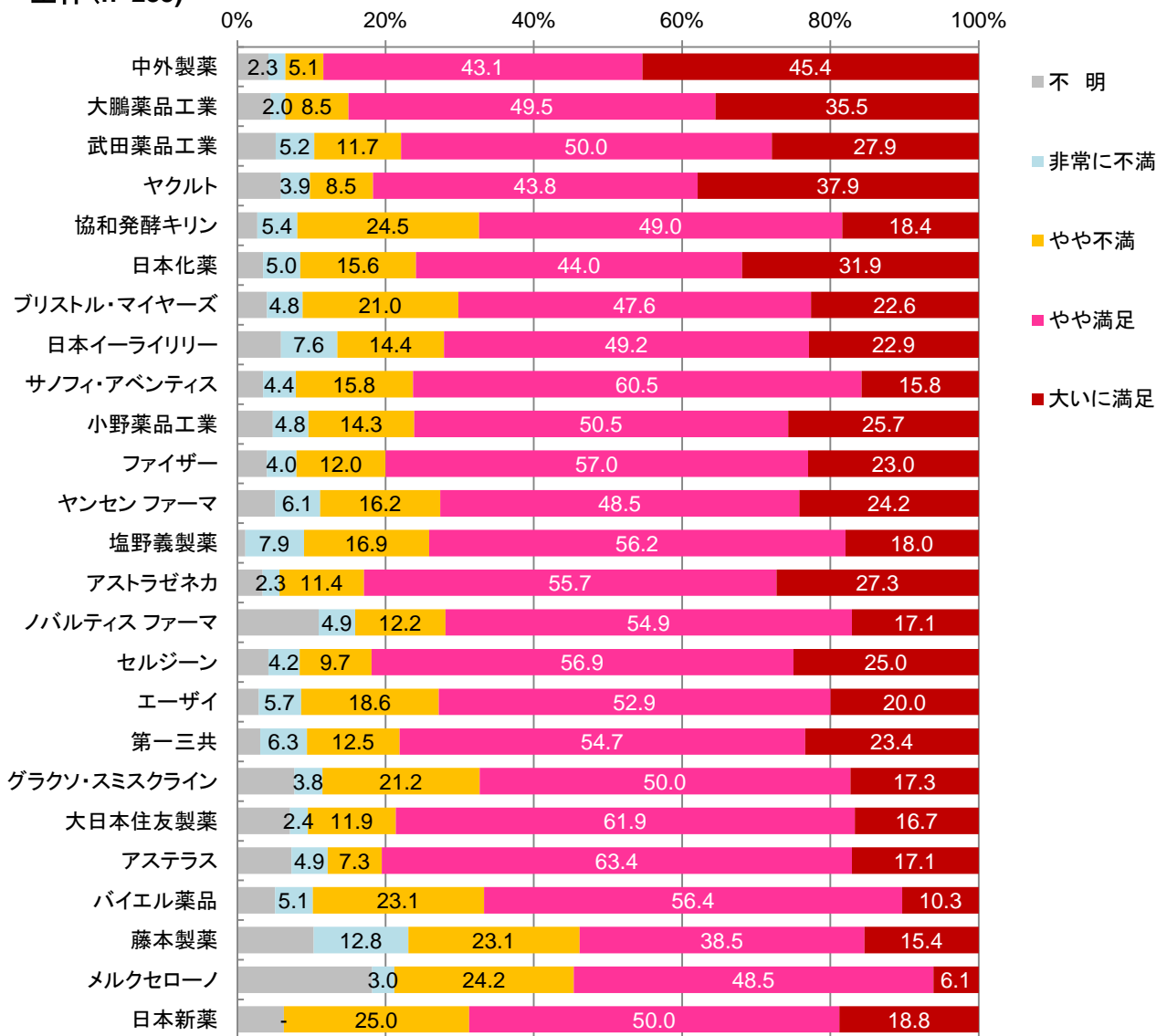
問) 製薬企業へのがん薬物療法治療薬に関する問い合わせで、上記ルートによる問い合わせはそれぞれ何%くらいずつを占めますか？

## 企業対応における全体的な満足度

### 製薬企業の対応に対する全体的な満足度

全体 (n=283)

(回答者割合)



問) 過去3ヶ月間の、貴院の間合わせへの製薬企業からの対応について、先生が各社の対応に全般的にどの程度満足されているか、「1=非常に不満、4=大いに満足」として4段階でお知らせ下さい。

- 過去3か月間に病院薬剤部から、がん薬物療法治療薬について問い合わせをしたことのある企業について、全般的満足度を4段階で回答してもらった結果を上図に示した。(「不明」は未記入を指す)
- 問い合わせの多かった上位企業の中でも、特に満足度が高かったのは中外製薬で、45%の回答者が大いに満足、やや満足を合わせ、9割近くが満足と回答している。

# 「病院薬剤部から見た、がん薬物療法 治療薬の情報提供に関する製薬企業 コールセンターの評価 2011」

## 自由回答発言集 別冊



株式会社マーケティングインサイト  
ファーマフォーサイト株式会社  
2011年4月

「病院薬学部から見た、がん薬物療法薬の情報提供に関する  
製薬企業コールセンターの評価 2011」  
自由回答発言集 目次

Sample

Page	
5	<b>1 Q3_1 問合わせ経路が 回答%となっている理由</b>
5	1.01「MR経由」がメインである理由(MR経由比率 70%以上)
6	1.02「MR経由またはコールセンターへ直接」である理由(MR経由比率 0%~24%)
7	1.03「コールセンターへ直接」がメインである理由(MR経由比率 25%~69%)
8	<b>2 Q6: (頻度の多い問い合わせに関して) 問い合わせのきっかけ(理由)は何か?</b>
8	2.01.「副作用」に関する問い合わせへの回答で不満な点
11	2.02.「治療」に関する問い合わせへの回答で不満な点
12	2.03.「製剤、調整」に関する問い合わせへの回答で不満な点
14	2.04.「ガイドライン」に関する問い合わせへの回答で不満な点
15	2.05.「特定の文献請求」への回答で不満な点
16	2.06.「相互作用」に関する問い合わせへの回答で不満な点
16	2.07.「薬物動態」に関する問い合わせへの回答で不満な点
17	2.08.「他施設における状況」に関する問い合わせへの回答で不満な点
17	2.09.「慎重投与、投与禁忌」に関する問い合わせへの回答で不満な点
17	2.10.「PMS」に関する問い合わせへの回答で不満な点
17	2.11.「高齢者、妊婦、小児への投与」に関する問い合わせへの回答で不満な点
17	2.12.「貯法、取扱い」に関する問い合わせへの回答で不満な点
18	2.13.「薬剤の価格・患者負担」に関する問い合わせへの回答で不満な点
18	2.14.「長期投与」に関する問い合わせへの回答で不満な点
18	2.15.「承認条件」に関する問い合わせへの回答で不満な点
18	2.16.「薬効薬理」に関する問い合わせへの回答で不満な点
18	2.17.「保険診療」に関する問い合わせへの回答で不満な点
18	2.18.「その他」回答への不満な点
18	<b>3 Q8,,Q10. 問い合わせへの回答で不満足に感じた点、良くなかった点</b>
18	3.01.「副作用」に関する問い合わせへの回答で不満な点
20	3.02.「治療」に関する問い合わせへの回答で不満な点
21	3.03.「製剤、調整」に関する問い合わせへの回答で不満な点
22	3.04.「ガイドライン」に関する問い合わせへの回答で不満な点
23	3.05.「特定の文献請求」への回答で不満な点
24	3.06.「相互作用」に関する問い合わせへの回答で不満な点
24	3.07.「薬効薬理」に関する問い合わせへの回答で不満な点
24	3.08.「他施設における状況」に関する問い合わせへの回答で不満な点
25	3.09.「慎重投与、投与禁忌」に関する問い合わせへの回答で不満な点
25	3.10.「PMS」に関する問い合わせへの回答で不満な点
25	3.11.「高齢者、妊婦、小児への投与」に関する問い合わせへの回答で不満な点
26	3.12.「貯法、取扱い」に関する問い合わせへの回答で不満な点
26	3.13.「開発中の薬剤」に関する問い合わせへの回答で不満な点
26	3.14.「長期投与」に関する問い合わせへの回答で不満な点
26	3.15.「承認条件」に関する問い合わせへの回答で不満な点
26	3.16.「保険診療」に関する問い合わせへの回答で不満な点
27	3.17.「薬物動態」に関する問い合わせへの回答で不満な点
27	3.18.「薬剤の価格・患者負担」に関する問い合わせへの回答で不満な点
27	3.19.「その他」回答への不満な点

Page	
27	4 Q8,,Q10. 問い合わせへの回答で満足した点、良かった点
27	4.01.「副作用」に関する問い合わせへの回答で満足した点
28	4.02.「治療」に関する問い合わせへの回答で満足した点
29	4.03.「製剤、調整」に関する問い合わせへの回答で満足した点
30	4.04.「ガイドライン」に関する問い合わせへの回答で満足した点
31	4.05.「特定の文献」に関する問い合わせへの回答で満足した点
32	4.06.「相互作用」に関する問い合わせへの回答で満足した点
32	4.07.「薬効薬理」に関する問い合わせへの回答で満足した点
32	4.08.「他施設における状況」に関する問い合わせへの回答で満足した点
34	4.09.「慎重投与、投与禁忌」に関する問い合わせへの回答で満足した点
34	4.10.「PMSに関する問い合わせへの回答で満足した点
34	4.11.「高齢者、妊婦、小児への投与」に関する問い合わせへの回答で満足した点
34	4.12.「貯法、取扱い」に関する問い合わせへの回答で満足した点
34	4.13.「開発中の薬剤」に関する問い合わせへの回答で満足した点
34	4.14.「長期投与」に関する問い合わせへの回答で満足した点
34	4.15.「承認条件」に関する問い合わせへの回答で満足した点
35	4.16.「保険診療」に関する問い合わせへの回答で満足した点
35	4.17.「薬物動態」に関する問い合わせへの回答で満足した点
35	4.18.「薬剤の価格、患者負担」に関する問い合わせへの回答で満足した点
35	4.19.「その他」回答へ満足した点
35	4.20.「再審査」に関する問い合わせへの回答で満足した点
35	5 Q17. DI室からの問い合わせ回答で総合評価の最も高い製薬企業:その評価理由
35	5.01. 中外製薬
36	5.02. 大鵬薬品工業
37	5.03. 武田薬品工業
38	5.04. ヤクルト本社
38	5.05. 協和発酵キリン
38	5.06. 日本化薬
39	5.07. ブリストル・マイヤーズ
39	5.08. 日本イーライリリー
40	5.09. サノフィ・アベンティス
40	5.10. 小野薬品
40	5.11. ファイザー
40	5.12. ヤンセン ファーマ
40	5.13. 塩野義製薬
40	5.14. アストラゼネカ
40	5.15. ノバルティスファーマ
40	5.16. セルジーン
41	5.17. エーザイ
41	5.18. 第一三共
41	5.19. グラクソスミスクライン
41	5.20. 大日本住友製薬
41	5.21. アステラス
41	5.22. メルクセローノ
41	5.23. 日本新薬
41	5.24. 沢井製薬

Page	
41	6 Q18. DI室からの問い合わせ対応で改善を要する製薬企業:改善を要する点
45	7 Q19. 薬剤師向けに提供されているがん薬物療法治療薬に関する情報サービスで高く評価するものとその内容、評価ポイント
45	7.01. 中外製薬
46	7.02. 大鵬薬品工業
47	7.03. 武田薬品工業
47	7.04. ヤクルト
47	7.05. 協和発酵キリン
47	7.06. 日本化薬
47	7.07. ブリストル・マイヤーズ
48	7.08. 日本イーライリリー
48	7.09. サノフィ・アベンティス
48	7.10. 小野薬品工業
48	7.11. ファイザー
48	7.12. ヤンセン ファーマ
48	7.13. 塩野義製薬
48	7.14. セルジーン
48	7.15. 第一三共
48	7.16. メルクセローノ
48	7.17. 沢井製薬
48	7.18. ツムラ
48	7.19. 大塚製薬
48	8 Q20. がん患者さん・家族向けに提供しているリーフレットで高く評価しているものとその内容・評価ポイント
48	8.01. 中外製薬
49	8.02. 大鵬薬品工業
51	8.03. 武田薬品工業
51	8.04. ヤクルト本社
51	8.05. 協和発酵キリン
51	8.06. 日本化薬
51	8.07. ブリストル・マイヤーズ
52	8.08. 日本イーライリリー
52	8.09. サノフィ・アベンティス
52	8.10. 小野薬品工業
52	8.11. ヤンセン ファーマ
52	8.12. 塩野義製薬
52	8.13. アストラゼネカ
52	8.14. ノバルティスファーマ
53	8.15. セルジーン
53	8.16. エーザイ
53	8.17. 第一三共
53	8.18. グラクソスミスクライン
53	8.19. 大日本住友製薬
53	8.20. バイエル薬品
53	8.21. メルクセローノ
53	8.22. 久光製薬
53	8.23. スミスアンドネフュー

Page	
53	<b>9 Q21. がん薬物療法治療薬に関して評価の高い医療従事者向けWebサイトを持つ製薬企業とその内容・評価ポイント</b>
53	9.01. 中外製薬
53	9.02. 大鵬薬品工業
54	9.03. 武田薬品工業
54	9.04. ヤクルト本社
54	9.05. 協和発酵キリン
54	9.06. 日本化薬
54	9.07. ブリストル・マイヤーズ
54	9.08. 日本イーライリリー
54	9.09. サノフィ・アベンティス
55	9.10. ファイザー
55	9.11. 塩野義製薬
55	9.12. アストラゼネカ
55	9.13. ノバルティスファーマ
55	9.14. エーザイ
55	9.15. グラクソスミスクライン
55	9.16. ツムラ
55	9.17. 旧ワイス
55	<b>10 Q21. がん薬物療法治療薬に関して評価の高いがん患者/家族向けWebサイトを持つ製薬企業とその内容・評価ポイント</b>
55	10.01. 中外製薬
55	10.02. 大鵬製薬工業
55	10.03. ブリストル・マイヤーズ
55	10.04. 日本イーライリリー
55	10.05. 塩野義製薬
55	10.06. アストラゼネカ
55	10.07. セルジーン
56	10.08. グラクソスミスクライン
56	<b>11 Q21. がん薬物療法治療薬に関して評価の高いWebサイトを持つ製薬企業とその内容・評価ポイント(対象不特定)</b>
56	11.01. 中外製薬
56	11.02. 大鵬薬品工業
56	11.03. 武田薬品工業
56	11.04. アストラゼネカ
56	11.05. 塩野義製薬
56	11.06. 第一三共
56	11.07. アステラス
56	11.08. ファイザー
56	11.09. ブリストル・マイヤーズ
56	11.10. アステラス
56	11.11. その他

Page	
56	12 Q22. 製薬企業以外によるWebサイトで、良く利用するサイト名・団体名とその内容、利用する理由
56	12.01. がん情報サービス
57	12.02. 日経メディカル
57	12.03. NCCN
58	12.04. ケアネット
58	12.05. m3. com
58	12. 06. 日本癌治療学会
58	12.07. がん・ガン・癌スーパーリンク
58	12.08. がんサポート情報センター
58	12.08. がんサポート情報センター
58	12.09. PMDA
59	12.10. Minds医療
59	12.11. PDQがん情報サイト
59	12.12. PubMed
59	12.13. Chugai Oncology
59	12.14. 海外癌医療情報リファレンス
59	12.15. JCOG
59	12.16. Journal of Clinical Oncology
59	12.17. Cancer Care Ontario
59	12.18. 爽秋会 クリニカルサイエンス
59	12.19. 四国がんセンター
59	12.20. その他

## 6. DI室からの問い合わせ対応で改善を要する製薬企業:改善を要する点

- 1 担当MRが変わり、ケモについて知識が少ない気がするのですががん薬物療法についてもっと勉強してもらいたい
- 2 MRによって、言うことがバラバラ。社内で統一した情報をもっておいて欲しい。
- 3 Drにさえ、情報提供していれば、良いと思っている会社と感ずる。売れば良いのか？
- 4 回答者が上から目線の話し方をしてくる 高飛車な印象をうける
- 5 対応が遅い。製品の売り込みにだけ来る。普段の情報提供がない
- 6 売り上げ重視のため、安い薬に関しては処方量が多くても薬の知識がゼロである
- 7 担当者がオンコロジー以外のことも対応しているため他の企業のMRにくらべカ不足の感がいなめない
- 8 対応した人によって回答が異なる 質が大きくちがう。→ある一定の質を確保して欲しい。
- 9 MRについてですが、Drへの対応は、良いようですが、薬剤部への情報提供が遅い
- 10 能書に書いてある事しか返答がない為、問い合わせた意味がなかった。
- 11 MRに問い合わせをしたところ、コールセンターの方が便利ですよと言われ、自分で回答する気がなかった。
- 12 電話口での対応で、少しばかりにされているのかと感じさせる方がいらっしやる。一部ですが。
- 13 抗がん剤についての情報提供は消極的。緩和療法についてのみ積極的に情報提供に来る。
- 14 機嫌取りばかりで内容のある情報提供がない。色々な要望をあげるが、企業としても対応してくれない。
- 15 自社製品の使用促進にだけ力が入り、必要とする情報提供がきちんとされていない。
- 16 副作用が出現したため連絡をとりとうと思いましたが、その後連絡はこないままである。
- 17 商品が売れている病院へしか訪問しないスタンス。以前はTELしたら「そんな事は当社のホームページにのっている」と、相手にされず不快であった。
- 18 外資系ゆえ、問い合わせでも英文献で担当MRも理解できていない場合があり、病院側で解決する必要がある
- 19 対応が最悪、もっと人の話を聞く態度が必要、また、現場の声を聞き直接訪ねることが必要
- 20 MRの言うことがあてにならない。大学ではその治療はやっているから大丈夫です！！問題ないです。それはエビデンスではない。
- 21 外資系ゆえ、問い合わせでも英文献で担当MRも理解できていない場合があり、病院側で解決することがある
- 22 コールセンターの連携が少し悪い。MRさんに直接連絡がとりづらい時がある。
- 23 ■■(製品名)の溶解液についての質問の答えが不明確であった
- 24 回答がおそまつ。定型句しか言わない。(MR氏)問い合わせでもFAXを送ってくるだけで、現在の担当になってから、訪問頻度は2年に1回くらい。
- 25 黙っていても売れる薬のため能動的に情報をくれない。問い合わせしても情報不足で納得いく回答がない
- 26 自社の製品の守りが固く、不利な情報は言わない。答が四角四面で、聞いても、新たな情報は得られない。
- 27 解答もさることながら、MRとしても対応なく来院時にも話題も出さない
- 28 昼休みが1時間あり、全く連絡がとれない(コールセンターにおいても)
- 29 滅多に訪問しない。担当が不在なので、後ほどTelしますと言われたが、結局連絡がなかった。
- 30 どうも画一的になり、法に触れない様にとばかり気にかけている
- 31 ■■(製品名)自主回収の対応がおそかったかなあと思います。
- 32 自社の製品の守りが固く、不利な情報は言わない。答が四角四面で、聞いても、新たな情報は得られない。
- 33 データが古い。レジメンの中で一部使用されていても、メインではないとのこと、他のメーカーに聞いて下さいとの案内をうけたことがある。
- 34 MR、学術共に最悪。回答内容が二転三転して間違っている内容が多い。さらにデータもかなり少ない(自社製品であっても)。病院によって提供している情報が違う。そのため同社の製品でも最近では違うメーカーに問い合わせしている。
- 35 医師⇄企業の直接の情報提供を薬局に伝えなかったため混乱をきたしたことがある